

Universidade do Porto
Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação

**QUALIDADE DO ACOLHIMENTO RESIDENCIAL DE CRIANÇAS E JOVENS
EM PORTUGAL:
QUE ACORDO ENTRE AS DIFERENTES VOZES?**

Ana Catarina Flores da Silva Martins

Outubro 2015

Dissertação apresentada no Mestrado Integrado de Psicologia, na área de especialização de Psicologia Clínica e da Saúde, na Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto, orientada pela Professora Doutora Maria Barbosa Ducharne (FPCEUP).

AVISOS LEGAIS

O conteúdo desta dissertação reflete as perspectivas, o trabalho e as interpretações do autor no momento da sua entrega. Esta dissertação pode conter incorreções, tanto conceptuais como metodológicas, que podem ter sido identificadas em momento posterior ao da sua entrega. Por conseguinte, qualquer utilização dos seus conteúdos deve ser exercida com cautela.

Ao entregar esta dissertação, o autor declara que a mesma é resultante do seu próprio trabalho, contém contributos originais e são reconhecidas todas as fontes utilizadas, encontrando-se tais fontes devidamente citadas no corpo do texto e identificadas na secção de referências. O autor declara, ainda, que não divulga na presente dissertação quaisquer conteúdos cuja reprodução esteja vedada por direitos de autor ou de propriedade industrial.

O presente estudo foi desenvolvido em articulação com uma investigação mais abrangente no âmbito do Doutoramento em Psicologia de Sónia Pires de Lima Rodrigues, intitulado “A Qualidade do Acolhimento Residencial em Portugal: Avaliação da adequação dos serviços às necessidades das crianças e jovens institucionalizados”. A referida investigação está a ser conduzida no contexto no Grupo de Investigação e Intervenção em Acolhimento e Adoção (GIIAA) da Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade do Porto (FPCEUP), sob orientação da Professora Doutora Maria Barbosa-Ducharne e coorientação do Professor Jorge Fernandez Del Valle da Universidade de Oviedo. Este estudo beneficiou de protocolos que facilitaram e promoveram a sua implementação, nomeadamente entre a FPCEUP, as entidades de tutela e as responsáveis pelas instituições de acolhimento residencial.

Com o intuito de divulgar resultados preliminares desta investigação junto da comunidade científica, esta dissertação apresenta-se em formato de artigo científico. A futura publicação deste artigo numa revista internacional, com revisão por pares, beneficiará da coautoria de Sónia Rodrigues, Maria Barbosa-Ducharne e Jorge Fernandez Del Valle.

Agradecimentos

Em primeiro lugar, quero agradecer à minha orientadora, Professora Doutora Adelina Barbosa, pelas suas palavras e reflexões, apoio, preocupação e disponibilidade ao longo de todo este percurso.

À Sónia Rodrigues, pela dedicação e paixão que demonstra a este tema e, acima de tudo, por acreditar em mim.

A todos os elementos do grupo de investigação em Acolhimento Residencial pelo companheirismo e amizade, conselhos, gargalhadas e desabafos tantas vezes partilhados.

À minha família por estar sempre presente, por me apoiar e orientar em todas as minhas decisões e me ajudar a escolher o melhor caminho. Sem vocês nada disto teria sido possível. Obrigada.

Ao Diogo, por me ouvir vezes e vezes sem conta, pela paciência, apoio e por trazer sempre ao de cima aquilo que tenho de melhor.

Às minhas amigas, pela verdadeira amizade, companhia e motivação. Obrigada por estarem sempre por perto nos melhores e piores momentos.

Resumo

Para uma avaliação compreensiva e ecológica da qualidade do Acolhimento Residencial é essencial a participação dos vários intervenientes do contexto. Através de uma abordagem multi-informante, este estudo pretende ouvir as perspetivas das crianças, cuidadores, diretores, técnicos de articulação da Segurança Social e investigadores, bem como analisar o grau de acordo entre cada um dos grupos de participantes relativamente à qualidade do contexto de Acolhimento Residencial. Participaram neste estudo 211 crianças/jovens em acolhimento, 146 cuidadores, 12 técnicos de articulação da Segurança Social, 6 diretores. A qualidade do acolhimento residencial foi avaliada através do *Sistema de Avaliação Compreensiva do Acolhimento Residencial Português* (ARQUA-P). Os resultados demonstram que existem diferenças significativas entre os diferentes grupos, sendo as crianças/jovens o grupo que avalia mais positivamente a qualidade do acolhimento residencial, seguido dos cuidadores, diretores e técnicos de articulação com a tutela. A avaliação dos diferentes intervenientes foi confrontada com a avaliação realizada pelos investigadores. Relativamente ao grau de acordo entre os grupos, não se encontraram correlações significativas no que respeita à qualidade total. Contudo, verificaram-se correlações significativas positivas fortes entre os diferentes grupos de participantes ao nível de dimensões específicas da avaliação do acolhimento residencial. Estes resultados salientam a importância da avaliação deste contexto através de diferentes vozes, de forma a alcançar uma avaliação da qualidade mais real e abrangente.

Palavras-chave: Acolhimento residencial, crianças e jovens, qualidade, abordagem multi-informante.

Abstract

In order to obtain a comprehensive and ecological assessment of the quality of Residential care, it is essential to listen to all of those who belong to it. Through a multi-informant analysis, this study considers the perspective of children, caregivers, directors, Social Security professionals and researchers. There is also an analysis of how much each of the aforementioned groups agree with each other regarding the quality of residential care centres. 211 children and youngsters, 146 caregivers, 12 Social Security professionals and 6 directors took part in this study. The quality of residential care was assessed through the *Portuguese Comprehensive Evaluation System for Residential Care* (ARQUA-P). Results show significant differences between the scores of the different groups. Children/youngsters in care were the group with the highest scores, followed by the caregivers, directors and lastly Social Security professionals. The evaluations made by the different groups were crossed with that of the researchers. There were no significant correlations regarding the overall quality between the groups. However, there were significant correlations between the different groups, in relation to the specific dimensions of the evaluation of residential care. These results highlight the relevance of a multi-informant approach that listens to the different voices in achieving a wide, comprehensive and accurate assessment of residential care quality.

Keywords: Residential care, children and youngsters, quality, multi-informant assessment.

Abreviaturas

AFR – Apoio à Família para a Reunificação

AN – Avaliação das Necessidades

AR – Acolhimento Residencial

ARQUA-P - Sistema de Avaliação Compreensiva do Acolhimento Residencial Português

CE - Consequências Educativas

CP - Colaboração com outros Profissionais

DA - Desenvolvimento e Autonomia

EF - Estudos e Formação

EQUAR - *Standards* de Qualidade do Acolhimento Residencial

ERA – Encaminhamento e Receção

GPA - Gestão do Plano de Atividades

ISS, I.P. - Instituto da Segurança Social, Instituto Público

L – Localização, Infraestrutura e Recursos

LCS - Liderança e Clima Social

NBM - Necessidades Básicas e Materiais

NI - Normalização e Integração

OL - Organização Laboral

P - Participação

PSEI – Plano Sócio Educativo Individualizado

QT – Qualidade Total

RD - Respeito pelos Direitos

RH – Recursos Humanos

SEV - Saúde e Estilos de Vida

SP – Segurança e Proteção

SS - Segurança Social

STVA – Saída e Transição para a Vida adulta

Introdução

Todas as crianças têm o direito a crescer e a se desenvolver numa família (Convenção dos Direitos da Criança, 1990). Não obstante, o Relatório CASA relativo ao ano de 2014 revelou que 8.470 crianças e jovens se encontravam ainda em situação de acolhimento residencial (AR) (Instituto da Segurança Social, Instituto Público [ISS,IP], 2015). Estes números tornam evidente a necessidade de uma intervenção diferenciada por parte das casas de acolhimento que deve ter por base modelos de intervenção terapêuticos ajustados às necessidades das crianças e jovens acolhidos (Anglin, 2004; Rodrigues, Barbosa-Ducharne & Del Valle, 2013; Sánchez, 2008).

O AR está contemplado na lei como uma medida extrafamiliar de promoção e proteção dos direitos das crianças, que se tem prolongado ao longo do tempo e que representa a maior parte das respostas de proteção das crianças e jovens (art.º 35 Lei de Proteção a Crianças e Jovens em Perigo 142/15; ISS,IP, 2015). Ainda que adequadamente aplicada, esta medida deve ter um carácter transitório a par de um acompanhamento constante à família da criança/jovem, ajudando e fortalecendo as práticas parentais de modo a garantir todas as oportunidades de preservação familiar (Simões, 2011).

Mediante o que foi referido, o AR deve constituir-se como uma resposta de qualidade para todas as crianças e jovens acolhidos (Silva & Gaspar, 2014), sendo este o termo base da intervenção neste contexto (Rodrigues, Barbosa-Ducharne & Del Valle, 2014; Rodrigues et al., 2013). Apesar da dificuldade inerente à definição de qualidade, pode afirmar-se que esta diz respeito a um constructo complexo, multidimensional, que resulta da adequação dos serviços prestados pelas casas de acolhimento, às necessidades e características das crianças e jovens acolhidos (Rodrigues, Barbosa-Ducharne & Del Valle, 2014).

Assim, o AR deve ter a capacidade de oferecer às crianças/jovens aquilo que caracteriza um ambiente familiar emocionalmente estável, protetor e estruturado, procurando sempre a aposta em práticas adequadas, individualizadas e terapêuticas, de modo a promover o desenvolvimento pessoal de cada um (Anglin, 2004; Del Valle & Zurita, 2000; Sánchez, 2008). Neste sentido, os serviços devem ter um carácter permanente, 24h por dia, prestados por profissionais qualificados e consciencializados relativamente à individualidade das crianças, assumindo-se estes como adultos de referência capazes de estimular a criação de relações de confiança e transparência com as

crianças (Anglin, 2002, 2004; Bravo & Del Valle, 2009a; Del Valle, Bravo, Hernández, & Santos, 2012). O sistema de acolhimento deve ser flexível e capaz de se adaptar às especificidades de cada criança (Calheiros, Lopes & Patrício, 2011), promovendo uma educação adequada, espaços familiares adequados, relações afetivas estáveis com os adultos responsáveis e uma rotina diária personalizada (art.º 50 LPCJP 142/15; Bravo & Del Valle, 2009b; Martín, 2012).

Para uma avaliação consistente e consensual, o AR deve ter por base um conjunto de *standards* que garantam a qualidade dos serviços prestados (Anglin, 2004). Del Valle, Bravo, Hernández e Santos (2012) desenvolveram um conjunto de *standards* de qualidade que congregam critérios consensuais a nível internacional e constituem práticas concretas para promover a qualidade no AR, permitindo um maior acordo entre profissionais e entidades colaboradoras. É importante salientar que estes *standards* de qualidade encerram condições ideais de funcionamento do AR e, por isso mesmo, devem ser interpretados como critérios absolutos a atingir. Contudo, a concretização de uma avaliação da qualidade do AR implica o recurso a instrumentos e medidas compatíveis com o conceito de qualidade assumido, de adequação dos serviços às necessidades das crianças e jovens acolhidos, pautados por critérios e *standards* de qualidade consensuais e que deem voz aos diferentes intervenientes no contexto de acolhimento.

O Sistema de Avaliação Compreensiva do Acolhimento Residencial Português – ARQUA-P (Rodrigues, Barbosa-Ducharne & Del Valle, 2014), versão adaptada do instrumento, denominado ARQUA, desenvolvido no contexto espanhol por Del Valle (1997) revela-se adaptado à realidade portuguesa e integra as alterações que constam nos novos *standards* de qualidade EQUAR (*Standards* de Qualidade do Acolhimento Residencial) (Del Valle et al., 2012). Cada dimensão e subdimensão que constituem o ARQUA-P tem correspondência direta a cada um dos *standards* e *substandards* EQUAR.

As dimensões que constituem o instrumento podem ser subdivididas em quatro grandes áreas: (1) Recursos; (2) Processos básicos; (3) Necessidades e bem-estar e (4) Gestão e organização (cf. Quadro 1). Os recursos englobam dimensões relacionadas com a localização da casa e a adequação do equipamento aos jovens acolhidos (LIE) e também com a qualificação e desenvolvimento profissional do pessoal que interage com as crianças e jovens (RH).

Os processos básicos dizem respeito aos procedimentos técnicos realizados pela equipa da casa, nomeadamente o protocolo de receção e/ou encaminhamento das crianças (ERA), a avaliação das suas necessidades nos vários contextos de vida (saúde

mental/física, escolar, familiar) (AN), a elaboração de um plano sócio educativo individual com base em objetivos concretos nos diferentes contextos de vida (PSEI), a preparação do processo de saída e transição para a vida adulta (STVA) e o contacto e apoio às famílias das crianças e jovens acolhidos (AFR).

O grupo das necessidades e bem-estar refere-se às dimensões mais diretamente relacionadas com as crianças e jovens acolhidos, designadamente ao modo como as crianças se sentem seguras e protegidas na casa que os acolhe (SP), o respeito pelos seus direitos de privacidade, comunicação com a família e trato afetuoso (RD), as necessidades básicas e materiais (alimentação, roupa, higiene, dinheiro de bolso) (NBM), a sua formação escolar que deve ser normalizada e com apoio ao rendimento no caso de dificuldades (EF), a assistência na sua saúde e estilos de vida (SEV), a normalização e integração na casa que se refere às rotinas e experiências semelhantes a um ambiente familiar (NI), o desenvolvimento e autonomia que promove competências de preparação para a vida adulta (DA), a participação relativa a todas as áreas da sua vida (P) e as consequências educativas com base em práticas adequadas e consistentes (CE).

Por fim, a gestão e organização reúne aspetos relativos a procedimentos de planificação e organização da casa, nomeadamente a gestão do plano de atividades, outros registos e monitorização (GPA), a liderança e clima social, promovendo o diretor técnico um clima harmonioso entre todos (LCS), a organização laboral dos cuidadores, nomeadamente em turnos adequados (OL) e a coordenação com outros profissionais (SS, escolas, profissionais de saúde e outros serviços) (CP) (Rodrigues, Barbosa-Ducharne & Del Valle, 2015).

Assim, estabelecendo-se com base numa metodologia ecológica (Bronfenbrenner, 2001), o ARQUA-P é um instrumento que avalia os múltiplos contextos de vida das crianças e jovens, bem como as perspetivas de todos os seus intervenientes – crianças/jovens, cuidadores, diretores e técnicos de articulação da SS (Bravo & Del Valle, 2009b; Del Valle, 2008; Rodrigues, Del Valle & Barbosa-Ducharne, 2014).

Apesar do número crescente, as investigações no âmbito do AR são, ainda, escassas, pouco rigorosas e não exaustivas (Bravo & Del Valle, 2001; Del Valle & Casas, 2002; Mota & Matos, 2008; Zem-Mascarenhas & Dupas, 2001). No que diz respeito à avaliação da adequação ou inadequação das respostas de AR às necessidades das crianças e jovens acolhidos, é essencial a utilização de uma abordagem ecológica e holística, recorrendo a diferentes tipos de fontes, (Calheiros, Lopes & Patrício, 2011; Knorth, Harder & Anglin, 2014; Martín & González, 2007). Através das diferentes perspetivas de

qualidade dos intervenientes do AR, mais facilmente se conseguirá alcançar uma avaliação compreensiva deste contexto (Rodrigues et al., 2013). Alguns estudos têm sido realizados com o propósito de identificar resultados e de descobrir elementos eficazes para avaliar a qualidade do AR através da recolha de dados no que diz respeito às perspetivas dos seus intervenientes (Knorth, Harder & Anglin, 2014). Contudo, a avaliação de casas de acolhimento envolvendo as diferentes vozes que delas fazem parte é, ainda, pouco comum (Calheiros & Patrício, 2014; Kendrick, 2008) o que torna ainda mais clara a necessidade de estudos que privilegiem todos os envolvidos neste contexto (Rodrigues, Del Valle & Barbosa-Ducharme, 2014).

De acordo com Fulcher, Moran e Anglin (2014), a voz das crianças é frequentemente ignorada e posta de lado. Não obstante, nos últimos anos, algumas investigações têm atribuído especial importância à voz das crianças relativamente à avaliação do acolhimento residencial, sendo a participação destas um indicador de qualidade das respostas de acolhimento (Gilligan, 2000). Vários estudos revelam uma avaliação positiva por parte das crianças relativamente à qualidade da casa onde se encontram acolhidos (Carvalho & Manita, 2010; Del Valle & Casas, 2002; Faria, Salgueiro, Trigo & Alberto, 2008; Martín & Gonzalez, 2007). Um estudo levado a cabo por Bravo e Del Valle (2001) concluiu que, apesar de diferenças associadas ao género, rapazes e raparigas apresentam resultados positivos de satisfação com o contexto de AR. Estas diferenças, de acordo com O'Neill (2008), podem ser explicadas pelas necessidades específicas que ambos apresentam relativamente à qualidade do AR. Não obstante, alguns estudos reconhecem, igualmente, aspetos negativos relativos às dimensões de qualidade do AR. Estes revelaram que as crianças/jovens salientam alguns aspetos negativos relativos às práticas inadequadas dos educadores, à falta de oportunidades para serem ouvidos, à própria estrutura e decoração das residências pouco personalizadas e adequadas às suas necessidades e regras pouco consistentes (Calheiros & Patrício, 2012; Brummelaar e colaboradores, 2014; Rauktis e colaboradores, 2011).

No que respeita ao tempo de acolhimento em AR, estudos indicam que as crianças que se encontram acolhidas há mais tempo, se sentem mais satisfeitas com o contexto onde vivem (Bravo & Del Valle, 2001). De acordo com a literatura, a idade das crianças/jovens influencia igualmente a avaliação do AR, sendo que maior idade corresponde a maiores níveis de satisfação com a situação de acolhimento (Bravo & Del Valle, 2001; Southwell & Fraser, 2010).

Não só a avaliação por parte das crianças é importante, como também a avaliação dos restantes profissionais que contactam diariamente com as crianças. Num estudo sobre a análise das perceções dos cuidadores de várias casas de AR na Flandres, Grietens (2014) reconheceu a importância do papel dos cuidadores e da sua intervenção no dia-a-dia com as crianças. Martín e Gonzalez (2007) num estudo que pretendia compreender a avaliação da qualidade na perspetiva das crianças, concluíram que a relação com os cuidadores foi a dimensão que maioria das crianças mais relacionaram com a qualidade da casa onde se encontram acolhidos. Um outro estudo conduzido por Izzo e colaboradores (2014) que tinha como objetivo identificar as características mais valorizadas nos cuidadores pelas crianças, concluiu que o compromisso, genuinidade, respeito e flexibilidade adotam um papel de relevo, destacando-se como aquelas que contribuem para um melhor relacionamento entre cuidadores e crianças. Estes resultados tornam evidente que as práticas profissionais por parte deste grupo adotam um papel preponderante (Silva & Gaspar, 2014). Se a relação cuidador-criança for de qualidade, então, mais facilmente criará oportunidades de intervenção nos comportamentos desajustados dos jovens (Grietens, 2014).

No entanto, a realidade do nosso país é pautada por uma heterogeneização e escassa formação dos cuidadores, não existindo, ainda, uma profissão específica neste contexto (Silva & Gaspar, 2014). Esta lacuna ao nível da formação de profissionais poderá impedir a adequada prestação de serviços dos cuidadores neste contexto. Rodrigues, Del Valle e Barbosa-Ducharme (2014), num estudo que avaliou as perspetivas de crianças e cuidadores, concluíram que ambos os grupos avaliaram positivamente o contexto de AR. Não obstante, nas dimensões que avaliavam o respeito pelos seus direitos e a normalização e integração na casa, as crianças atribuíram pontuações significativamente piores comparativamente aos cuidadores, o que sugere que os cuidadores não reconhecem as necessidades das crianças e jovens acolhidos. Por outro lado, Calheiros, Patrício e Graça (2013) salientam que os cuidadores reconhecem a necessidade de promover a normalização através da criação de um contexto familiar.

Não obstante a escassa literatura inerente, os diretores e os técnicos da SS responsáveis pela supervisão das casas de acolhimento são informantes igualmente importantes neste contexto. A função dos diretores em casas de AR está associada à liderança, à gestão de recursos humanos, à gestão de desempenho e da propriedade. Contudo, a gestão do AR vai muito além destes princípios básicos de gestão (Garfat, 2014; Gharabaghi, 2011a; 2011b). Garfat (2014) valoriza a relação entre diretores e

cuidadores, arguindo que se esta for disfuncional, a relação entre cuidadores e crianças irá espelhar essa ineficácia, salientando a importância de existir um ciclo de harmonia entre todos os intervenientes, uma vez que a relação entre todos é contextualizada pelas relações que os envolvem. Contudo, as práticas dos diretores não assentam em critérios cientificamente baseados (Rodrigues, Del Valle & Barbosa-Ducharne, 2014).

No que concerne aos técnicos da SS, Delfabbro, Barber e Bentham (2002), Johnson, Yoken e Voss (1995) e Wilson e Conroy (1999), concluíram que as crianças se encontravam satisfeitas relativamente aos técnicos da SS. Contudo, os técnicos da SS e o seu papel neste contexto carecem de literatura.

O recurso a uma abordagem multi-informante proporciona informação relevante e abrangente (Jensen e colaboradores, 1999). Contudo, os estudos revistos centram-se apenas nas perspetivas de um ou dois intervenientes, fazendo emergir a necessidade de uma abordagem que ouça todas as vozes deste contexto. Assim, o objetivo deste estudo centra-se, essencialmente, em compreender e confrontar as perspetivas das diferentes vozes envolvidas no AR, nomeadamente das crianças/jovens, cuidadores, diretores, técnicos de articulação da SS, com a avaliação externa realizada pelos investigadores, relativamente à qualidade do acolhimento residencial. Pretende-se através de uma abordagem multi-informante, estudar o grau de acordo ou desacordo entre os diferentes grupos de participantes no que respeita às dimensões de avaliação da qualidade.

Neste sentido, o ARQUA-P surge como instrumento privilegiado uma vez que permite a avaliação simultânea das perspetivas de todos os seus intervenientes no mesmo contexto, contribuindo, assim, para uma avaliação compreensiva do AR.

1. Método

1.1. Participantes

Neste estudo participaram 14 casas de AR pertencentes a vários distritos de Portugal continental e insular. Os dados tratados neste estudo dizem respeito a quatro diferentes vozes de intervenientes em AR: crianças/jovens acolhidos, cuidadores, diretores e técnicos de articulação da SS. Assim, nas 14 de casas de acolhimento residencial que participaram neste estudo foram entrevistadas 211 crianças/jovens, 146 cuidadores, 12 técnicos de articulação da Segurança Social e 6 diretores.

Das 211 crianças/jovens, 98 são raparigas (46,4%) e 113 rapazes (53,6%) com idades compreendidas entre os 6 e os 21 anos ($M = 15,0$; $DP = 3,04$). O tempo de acolhimento varia entre 2 e 188 meses/ 16 anos ($M = 39,2$ / 3 anos; $DP = 37,2$).

Dos 146 cuidadores, 103 são do sexo feminino (70,5%) e 43 do sexo masculino (29,5%) com idades compreendidas entre os 20 e os 62 anos ($M = 38,6$; $DP = 9,00$). Relativamente à escolaridade deste grupo de participantes, 2,1% têm mestrado, 40,4% têm a Licenciatura, 38,4% o 12º ano, 15,1% o 9º ano, 2,1% têm o 6º ano e 2,1% têm o 4º ano. A sua experiência total varia entre 2 e 420 meses/ 35 anos ($M = 107,5$ / 9 anos; $DP = 101,2$).

Dos 12 técnicos de articulação da Segurança Social, 11 são do sexo feminino (91,7%) e 1 do sexo masculino (8,3%) com idades compreendidas entre os 36 e 61 anos ($M = 47,1$; $DP = 7,99$). O tempo de função na articulação varia entre 2 e 60 meses/ 5 anos ($M = 32,2$ / 3 anos; $DP = 16,9$).

Dos 6 diretores entrevistados, 5 são do sexo feminino (83,3%) e 1 do sexo masculino (16,7%) com idades compreendidas entre os 34 e os 62 anos ($M = 43,3$; $DP = 10,21$). A experiência total varia entre 5 a 200 meses/ 17 anos ($M = 89,5$ / 7 anos; $DP = 85,5$).

1.2. Instrumentos

Os dados deste estudo foram recolhidos através do ARQUA-P: Sistema de Avaliação Compreensiva do Acolhimento Residencial Português (Rodrigues, Barbosa-Ducharne & Del Valle, 2014), um conjunto de instrumentos que avalia a qualidade dos serviços prestados pelas casas de acolhimento de crianças e jovens, baseando-se numa metodologia de avaliação ecológica que recorre a variadas fontes de informação (Bravo & Del Valle, 2009b; Del Valle, 2008). Os dados utilizados neste estudo foram obtidos através de entrevistas que constituem o ARQUA-P, nomeadamente a *Entrevista para Crianças dos 6-11 anos*; a *Entrevista para Jovens (a partir dos 12 anos)*; a *Entrevista para Técnicos e Cuidadores*; a *Entrevista ao Diretor*; a *Entrevista para Técnicos de Articulação da Segurança Social*; e ainda, através de um documento intitulado *Semáforo*, estruturado segundo os mesmos itens e dimensões das restantes entrevistas e que se destina a ser preenchido pela equipa de investigação, após cada visita, traduzindo a quantificação da sua avaliação da qualidade da casa de AR visitada.

A *Entrevista para Técnicos e Cuidadores* e a *Entrevista para Técnicos de Articulação da Segurança Social* permitem a avaliação de 20 dimensões relativas ao

funcionamento da casa de acolhimento residencial, através de itens respondidos numa escala de *Likert* de 1 a 5 pontos (1 – Nada, 2 – Pouco, 3 – Regular, 4 – Bastante, 5 – Muito). Estas entrevistas permitem, ainda, a avaliação da qualidade total (QT) constituída pela média das dimensões avaliadas. Cada uma das dimensões avaliadas nas entrevistas referidas tem correspondência direta aos *standards* de qualidade propostos por Del Valle et al. (2012).

As *Entrevistas para Crianças e para Jovens*, diferem das restantes apenas no número de dimensões avaliadas, contando apenas com 12 dimensões e a dimensão de qualidade total. Esta questão é justificável pelo facto de algumas dimensões avaliarem aspetos relativos à organização e gestão da casa de acolhimento e que, por isso mesmo, as crianças e jovens acolhidos não possuem informação que permita a sua resposta aos itens destas dimensões.

A *Entrevista ao Diretor* é, originalmente, uma entrevista aberta, semiestruturada, constituída por 50 questões. No entanto, a informação recolhida é codificada de acordo com as 20 dimensões relativas à avaliação da qualidade, permitindo, assim, a sua quantificação numa escala tipo *Likert* de 5 pontos. A codificação desta entrevista foi realizada para apenas 6 dos diretores das 14 casas visitadas. Apesar do número reduzido de diretores, optou-se por utilizar estes dados no presente estudo de modo a incluir a sua voz.

O *Semáforo* consiste numa escala de avaliação destinada aos investigadores, que engloba todas as dimensões e subdimensões do ARQUA-P, as quais têm, igualmente, correspondência aos *standards* internacionais de qualidade (Del Valle et al., 2012). Possui um carácter não só quantitativo pois, tal como nas entrevistas, é avaliado numa escala tipo *Likert* de 1 a 5, mas também qualitativo uma vez que resulta de uma apreciação subjetiva dos investigadores, através de um acordo inter-observador, como será explicado adiante.

De forma a avaliar a consistência interna das entrevistas utilizadas para cada um dos instrumentos, foram calculados Alfas de Cronbach para cada dimensão do ARQUA-P, os quais são apresentados na Tabela 1. Neste estudo, serão apenas analisados os resultados das dimensões que obtiveram alfas com valores a partir de .60, considerados aceitáveis de acordo com DeVellis (1991; cit in Almeida & Freire, 2008).

“Inserir tabela 1”

1.3. Procedimento

O presente estudo insere-se num projeto de investigação mais alargado com o objetivo de avaliar a qualidade do acolhimento residencial em Portugal e constitui uma análise preliminar de dados na medida em que incide em 14 casas de acolhimento residencial, representativas de 16% da amostra. Os procedimentos de recolha e tratamentos de dados seguiram os princípios de ética e deontologia requeridos e foram aprovados pelo Comité de Ética da FPCEUP.

A direção de cada uma das casas de acolhimento assinou um consentimento informado assegurando, assim, a sua participação voluntária no estudo. O caráter voluntário da participação foi, igualmente, assegurado com os restantes participantes. De forma a garantir a confidencialidade dos dados, foram atribuídos códigos de identificação a todos os sujeitos.

Em cada visita às casas de acolhimento, que poderia durar um ou dois dias (dependendo da sua dimensão), a equipa de investigadores permaneceu na casa de modo a entrevistar o maior número possível de intervenientes (de acordo com o protocolo estabelecido) e observar as suas rotinas diárias. Segundo o procedimento acordado, a avaliação externa iniciou-se com a visita às instalações da casa de acolhimento, seguida da entrevista ao diretor técnico e, finalmente, realizaram-se as entrevistas com as crianças/jovens e respetivos cuidadores. A entrevista ao técnico de articulação da SS era realizada após a visita à casa, numa data conveniente ao técnico e investigadores.

No final de cada visita (ainda no mesmo dia se possível), e após terem sido recolhidas e compiladas as informações de todas as vozes, a equipa reunia e realizava uma avaliação global de cada resposta de AR, através do *Semáforo*. Os investigadores, por acordo inter-observador, procediam a um processo de negociação com o apoio dos *standards* internacionais de qualidade (Del Valle et al., 2012) de modo a avaliar cada uma das respostas de AR. Este era um espaço de reflexão e discussão em grupo, em que os investigadores partilhavam as suas opiniões e visões pessoais tendo em conta as observações realizadas, os testemunhos ouvidos e os documentos consultados durante a visita na casa de acolhimento. Só quando alcançado consenso geral, se atribuía a pontuação a cada dimensão do ARQUA-P, o que salienta o caráter qualitativo do *Semáforo*. No entanto, a tradução do resultado do acordo inter-observador numa escala de *Likert* (igual à usada nas diferentes entrevistas) permitiu sua quantificação, e, por conseguinte, a comparabilidade da avaliação realizada pelos observadores com as restantes avaliações da qualidade.

Os dados recolhidos para este estudo foram analisados através do *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS), versão 21.0 para *Windows*.

1.4. Análise de dados

Os dados recolhidos foram codificados em diferentes bases de dados para cada grupo de participantes e foram calculadas medidas de tendência central (média) e de dispersão (desvio-padrão) para cada dimensão de qualidade do instrumento ARQUA-P. Contudo, as médias de todas as dimensões por cada grupo de participantes apontam apenas para a concentração dos dados e não têm em conta a variabilidade dos mesmos. Por isso mesmo, procedeu-se à padronização dos valores brutos, através de scores z , que nos informam relativamente à posição de um valor em relação à média de uma população. Por conseguinte, a conversão em z scores, não alterando a posição relativa de cada valor, estabelece valores comparáveis entre os diferentes grupos. A base de dados usada para conduzir as análises estatísticas sobre o acordo entre grupos, foi organizada considerando o z score médio de cada dimensão de cada grupo de participantes. Do mesmo modo, a avaliação externa conduzida pelos investigadores foi igualmente expressa em z scores.

Tendo presente a dimensão da amostra deste estudo que inclui 14 casas de acolhimento, e após testar a normalidade da distribuição de variáveis e a homogeneidade das variâncias, optou-se por utilizar uma abordagem não paramétrica. A análise dos dados inclui, assim, procedimentos de estatística descritiva, procedimentos de comparação de médias através do teste Mann-Whitney para amostras independentes e do Teste de Kruskal-Wallis, correlações bivariadas de Spearman e correlações Ponto-bisserial, com o objetivo de compreender o grau de associação entre as variáveis.

2. Resultados

2.1. Comparação das perceções de cada grupo de participantes acerca da qualidade do acolhimento residencial através do instrumento ARQUA-P

Na tabela 2 apresentam-se as medidas descritivas da avaliação de qualidade do acolhimento residencial das crianças/jovens, cuidadores, técnicos de articulação da SS, diretores e da avaliação externa dos investigadores, relativas a cada dimensão do ARQUA-P.

“Inserir tabela 2”

Tendo em conta a escala de *Likert* através da qual as dimensões foram avaliadas, considerou-se como valor mínimo de qualidade o valor intermédio 3. Assim sendo, as dimensões do ARQUA-P que obtiveram pontuações abaixo deste valor foram consideradas negativas. A LIE ($M = 2,86$; $DP = 0,83$) foi avaliada negativamente pelos diretores. As avaliações por parte dos investigadores relativamente ao PSEI ($M = 2,84$; $DP = 1,09$); AFR ($M = 2,91$; $DP = 0,69$); P ($M = 2,82$; $DP = 1,00$) e CE ($M = 2,91$; $DP = 0,69$) foram, igualmente, negativas. Por fim, a avaliação dos técnicos de articulação da SS revelou, em parte, ir ao encontro da avaliação dos investigadores, avaliando negativamente a P ($M = 2,69$; $DP = 1,01$) e a CE ($M = 2,92$; $DP = 0,89$).

Através da leitura da tabela 2, de forma global, constata-se que todos os grupos de participantes avaliam positivamente a qualidade das respostas de acolhimento residencial. Verifica-se que as crianças e jovens são o grupo que melhor avalia a qualidade das casas de acolhimento ($M = 3,86$; $DP = 0,59$), seguidas dos respetivos cuidadores ($M = 3,83$; $DP = 0,50$), dos diretores ($M = 3,68$; $DP = 0,32$), dos técnicos de articulação da SS ($M = 3,51$; $DP = 0,56$) e, finalmente, dos investigadores que apresentam, ainda que positiva, uma avaliação mais exigente em comparação às restantes vozes ($M = 3,41$; $DP = 0,44$).

De forma a analisar as diferenças entre as perceções de qualidade de cada grupo de participantes, procedeu-se à realização do Teste de Kruskal-Wallis. Encontraram-se diferenças estatisticamente significativas entre as médias dos grupos de participantes relativamente a quase todas as dimensões do ARQUA-P, incluindo a QT ($\chi^2(4) = 15,4$ $p = .004$). De modo a compreender que grupos se diferenciam entre si, recorreu-se ao Teste de Mann-Whitney para comparar os grupos dois a dois. De acordo com Martins (2011), nestes casos deve utilizar-se a *correção de Bonferroni* para tornar o ponto de corte mais exigente. Assim sendo, relativamente à QT, verificaram-se diferenças estatisticamente significativas entre o grupo das crianças/jovens e os técnicos de articulação da SS ($U = 821$; $p = .004$; $d = .60$). A avaliação realizada pelos investigadores distingue-se quer da avaliação das crianças/jovens ($U = 753$; $p < .001$; $d = .86$), dos cuidadores ($U = 475$; $p < .001$; $d = .89$) e dos diretores ($U = 18$; $p = .004$; $d = .70$).

2.2. Relação entre a perceção das diferentes vozes sobre as dimensões de qualidade do contexto de AR

Entre as diferentes vozes do acolhimento residencial e as dimensões do instrumento ARQUA-P foram encontradas correlações significativas. Para relatar a força das correlações, foram utilizadas as orientações de Cohen (1988).

A leitura da tabela 3 permite compreender que ao nível da QT avaliada por todos os grupos, não se verificaram correlações estatisticamente significativas entre as vozes ($p > .05$). No entanto, encontrou-se uma correlação marginalmente significativa positiva e forte entre as crianças/jovens e os investigadores ($r_s = .516, p = .059$).

“Inserir tabela 3”

Em algumas dimensões da avaliação de qualidade de AR, foram encontradas correlações significativas entre algumas vozes. Na dimensão LIE, encontrou-se uma correlação significativa positiva forte ($r_s = .534, p = .049$) entre a avaliação da qualidade das crianças e jovens com a avaliação por parte dos cuidadores, o que demonstra que quanto melhor as crianças/jovens avaliam esta dimensão, melhor os cuidadores a avaliam.

Encontrou-se uma correlação estatisticamente significativa forte ao nível do PSEI entre cuidadores e diretores ($r_s = .829, p = .042$).

Ao nível da dimensão SP, verifica-se uma correlação significativa positiva forte ($r_s = .628, p = .016$) entre investigadores e crianças/jovens; e uma correlação, igualmente, significativa positiva forte entre investigadores e técnicos da SS ($r_s = .673, p = .016$) o que demonstra que as perceções de qualidade destas vozes, no que respeita a esta dimensão, seguem o mesmo sentido.

Na dimensão RD, encontrou-se uma correlação significativa positiva forte entre as crianças/jovens e os investigadores ($r_s = .852, p < .001$) o que indica que a avaliação das crianças vai ao encontro da avaliação desta dimensão por parte dos investigadores.

Na dimensão EF os resultados apontam uma correlação positiva forte estatisticamente significativa entre a avaliação da qualidade das crianças/jovens nesta dimensão e a avaliação dos cuidadores ($r_s = .570, p = .033$), evidenciando que quanto mais positiva a avaliação das crianças/jovens, mais positiva a avaliação dos cuidadores.

Verificou-se uma correlação positiva forte estatisticamente significativa entre cuidadores e crianças/jovens no que diz respeito à NI ($r_s = .547, p = .043$), o que revela que as avaliações destas vozes se orientam no mesmo sentido.

Ao nível da dimensão CE, encontrou-se uma correlação positiva forte significativa entre as crianças/jovens e os investigadores ($r_s = .849$, $p < .001$), o que sugere que as avaliações destas duas vozes são consonantes.

Entre as avaliações de cuidadores e investigadores relativamente à GPA, verifica-se uma correlação positiva forte estatisticamente significativa ($r_s = .837$, $p < .001$), sugerindo que quanto melhor os cuidadores avaliam esta dimensão, melhor os investigadores a avaliam.

2.3. Diferenças intra-grupos na avaliação da qualidade das dimensões do instrumento

Ao analisar separadamente cada grupo de participantes, encontraram-se diferenças significativas entre as médias do grupo de crianças/jovens do sexo feminino e o grupo de crianças/jovens do sexo masculino relativamente à QT avaliada pelos próprios ($U = 3462,5$; $p < .001$; $d = .58$), sendo que as raparigas ($M = 3,67$; $DP = 0,58$) obtiveram uma média significativamente inferior aos rapazes ($M = 4,00$; $DP = 0,56$).

Observou-se, ainda, que quando correlacionado o tempo de acolhimento das crianças/jovens com as perceções de qualidade nas diferentes dimensões não se encontraram resultados significativos com a QT ($r_s = .120$; $p = .083$). Contudo, encontraram-se correlações positivas estatisticamente significativas, ainda que fracas, com o CE ($r_s = .136$; $p = .049$), o que indica que as crianças que se encontram há mais tempo em acolhimento avaliam melhor esta dimensão. Foram, ainda, realizadas correlações entre a idade das crianças/jovens e as dimensões de qualidade. Novamente, não se encontraram correlações significativas entre a idade e a QT ($r_s = -.117$; $p = .091$). Por outro lado, verificaram-se correlações negativas, significativas, fracas entre a idade e a LIE ($r_s = -.202$; $p = .003$); a SP ($r_s = -.190$; $p = .006$); a EF ($r_s = -.201$; $p = .004$) e, por fim, com a NI ($r_s = -.268$; $p < .001$). Estes resultados revelam que quanto maior é a idade das crianças/jovens, pior é a sua avaliação relativamente às dimensões referidas.

“Inserir tabela 4”

Ao nível dos cuidadores, encontraram-se igualmente diferenças de médias significativas entre cuidadores do sexo feminino e sexo masculino ao nível da QT ($U = 1674$; $p = .020$; $d = .40$), sendo que as cuidadoras mulheres ($M = 3,89$; $DP = 0,49$)

obtiveram uma média significativamente superior aos cuidadores homens ($M = 3,69$; $DP = 0,50$).

Através do coeficiente de correlação ponto-bisserial, verificaram-se correlações significativas negativas, fracas, entre a escolaridade dos cuidadores e a LIE ($r_{pb} = -.209$; $p = .011$); PSEI ($r_{pb} = -.173$; $p = .044$); EF ($r_{pb} = -.203$; $p = .014$) e a P ($r_{pb} = -.186$; $p = .025$). Estes resultados revelam que quanto mais alto o nível de escolaridade, mais baixas são as pontuações atribuídas pelos cuidadores nestas dimensões. Correlacionou-se, igualmente, a experiência total e a avaliação da qualidade. Encontraram-se correlações significativas negativas fracas entre a experiência total em AR e a dimensão AFR ($r_s = -.188$; $p = .024$), e NBM ($r_s = -.182$; $p = .028$) e a CE ($r_s = -.183$; $p = .027$). Quanto maior é a sua experiência profissional no AR, pior são as avaliações que fazem.

“Inserir tabela 5”

Relativamente aos diretores, encontrou-se uma correlação positiva forte significativa entre a experiência total e a dimensão EF ($r_s = .857$; $p = .029$), o que indica que quanto mais experiência no AR, melhor avaliam esta dimensão.

Quanto aos técnicos de articulação da SS, verificou-se uma correlação positiva forte entre o tempo na função de articulação e a QT ($r_s = .650$; $p = .022$), isto é, quanto maior o tempo na função de articulação com a casa de acolhimento melhor é a avaliação que fazem do AR. Ao nível das dimensões do ARQUA-P, encontraram-se correlações estatisticamente significativas positivas e fortes entre o tempo de articulação e o PSEI ($r_s = .661$; $p = .027$), AFR ($r_s = .636$; $p = .026$), e entre a NI ($r_s = .611$; $p = .035$).

“Inserir tabela 6”

3. Discussão dos resultados

O estudo conduzido teve como objetivos confrontar as perspetivas das diferentes vozes envolvidas no AR com a avaliação externa realizada pelos investigadores relativamente à avaliação da qualidade do AR e verificar o grau de acordo ou desacordo entre os diferentes grupos de participantes no que respeita às dimensões de qualidade.

Assim, em primeiro lugar, concluiu-se que comparativamente às outras vozes, as crianças/jovens são o grupo de participantes que melhor avalia a qualidade do contexto de acolhimento residencial. Este resultado vai ao encontro dos estudos de Carvalho e Manita (2010), Del Valle e Casas (2002), Faria e colaboradores, (2008) e Martín e Gonzalez (2007) que concluíram que as crianças encontram qualidade nas casas de acolhimento que as acolhem. Uma análise preliminar dos dados do presente estudo (Rodrigues, Del Valle & Barbosa-Ducharne, 2014) tinha mostrado que, de facto, os adolescentes em acolhimento apresentavam uma perspectiva da qualidade mais positiva que a dos cuidadores. Para além disso, no presente estudo, os diretores, técnicos da SS e, especialmente, os investigadores avaliam mais negativamente o AR. Isto pode ser justificado pelo *know-how* que apresentam, ou seja, o conhecimento resultante da investigação, prática e experiência, que lhes permite ter visões mais completas e consequentemente mais exigentes do que se constitui como qualidade. Além disto, torna-se premente referir que a avaliação conduzida pelos investigadores tomou como referência os *standards* de qualidade internacionalmente reconhecidos (Del Valle et al., 2012) que, tal como já foi anteriormente apontado, dizem respeito a critérios absolutos de qualidade. Por conseguinte, a avaliação dos investigadores foi a mais exigente.

As dimensões avaliadas negativamente pelos investigadores foram o PSEI, AFR, P e CE. Estes dados são congruentes com outros estudos que reconhecem ser comum as casas de AR revelarem níveis de qualidade inferiores nestas dimensões (Bravo & Del Valle, 2001; Brummelaar e colaboradores, 2014; Carvalho & Manita, 2010; Rauktis e colaboradores, 2011; Southwell & Fraser, 2010).

Relativamente ao acordo entre os diferentes grupos de participantes e à avaliação dos investigadores no que concerne às dimensões de qualidade, o presente estudo concluiu que não existem resultados significativos que evidenciem um acordo partilhado pelos vários grupos de participantes relativamente à QT. Contudo, a correlação forte encontrada (apesar de marginalmente significativa) entre as crianças/jovens e investigadores pode indicar que estas duas vozes são aquelas que mais estão de acordo relativamente ao que consideram qualidade do AR.

O grupo das crianças/jovens e o grupo dos investigadores parecem estar de acordo relativamente às dimensões SP, RD e CE. Ao nível da SP e RD, verificou-se uma forte correlação positiva entre estas duas vozes. Apesar da avaliação dos investigadores ser, como se tem vindo a referir até agora, mais exigente, vai no mesmo sentido que a avaliação das crianças. Este resultado indica que, de facto, as crianças são aquelas que,

mesmo não tendo conhecimento do que é considerado qualidade, quem usufrui dos serviços prestados (Bravo & Del Valle, 2009b; Wilson & Conroy, 1999) e, portanto, são as que melhor podem avaliar se se sentem seguras, protegidas e se os seus direitos são respeitados. Esta aproximação entre as avaliações das crianças e investigadores nestas dimensões vem sublinhar o facto de os *standards* terem sido definidos tendo em conta avaliações de crianças em AR (Del Valle et al., 2012). Além disso, as dimensões do ARQUA-P quando avaliadas pelos investigadores, ao manterem a correspondência aos *standards*, espelham a congruência encontrada entre as avaliações destas duas vozes.

As crianças/jovens e investigadores evidenciam, ainda, avaliações consonantes relativamente à dimensão CE, tendo-se encontrado uma correlação forte positiva entre ambas. De acordo com Del Valle et al. (2012), o uso de consequências educativas deve ser adequado, construtivo e regulamentado para que siga critérios uniformes entre a equipa. Ainda que diferentes estudos revelem resultados distintos quanto à forma como as crianças avaliam o modo como é imposta a disciplina e as normas internas, as regras e consequências (Carvalho & Manita, 2010; Faria, Salgueiro, Trigo & Alberto, 2008; Patrício, 2008; Rauktis e colaboradores, 2011), a correlação encontrada, altamente significativa, positiva e forte, parece indicar que a avaliação dos investigadores reflete o modo como é vivenciada pelas crianças a definição de regras e o estabelecimento de consequências educativas.

Entre as crianças/jovens e os cuidadores parece existir acordo no que respeita às dimensões LIE, EF e NI. Relativamente à dimensão LIE, encontrou-se uma correlação forte positiva entre ambos os grupos, o que revela que as avaliações de qualidade destas vozes vão no mesmo sentido. De facto, Calheiros e Patrício (2014) verificaram que quer as crianças, quer os respetivos cuidadores reconhecem a necessidade de intervenção ao nível da estrutura e equipamento das residências, destacando a decoração e o mobiliário pouco adequados e personalizados.

No que respeita à dimensão EF existe, mais uma vez, consonância entre as duas vozes. A formação destes jovens é de extrema importância não só em termos de rendimento escolar, que mais tarde poderá ser um facilitador para entrar no mundo do trabalho, mas também em termos desenvolvimentais, sendo a escola um meio que lhes permite estabelecer relações sociais com pares e adultos (Martín, 2012). Contudo, o absentismo escolar e o baixo rendimento escolar destas crianças e jovens (Calheiros & Patrício, 2014; Cook, Fleishman, & Grimes, 1991) constituem problemas importantes. Tendo em conta que os cuidadores de AR em Portugal têm maioritariamente o ensino

básico (Silva & Gaspar, 2014), a importância da promoção do sucesso na formação deverá passar pelo reconhecimento generalizado entre todos os intervenientes do AR.

Ainda relativamente à NI, verificou-se uma correlação positiva forte entre crianças/jovens e cuidadores. Contudo, Rodrigues, Del Valle e Barbosa-Ducharme (2014) encontraram diferenças significativas na forma como adolescentes e cuidadores avaliaram esta dimensão, sendo que os adolescentes a avaliam significativamente pior. Estes resultados poderão sublinhar que os cuidadores não estão, efetivamente, a responder de forma adequada às necessidades de crianças e jovens em AR. Por outras palavras, apesar de quanto mais positiva a avaliação das crianças, mais positiva é a dos cuidadores, na pior avaliação das crianças está patente que a necessidade de normalização é sentida de forma mais intensa por quem está em acolhimento.

Entre cuidadores e diretores encontrou-se apenas uma correlação positiva forte estatisticamente significativa relativamente ao PSEI. O que poderá explicar este resultado é o facto de cuidadores e diretores partilharem o mesmo contexto e, por isso, as suas visões de qualidade se aproximarem. Já os investigadores procedem a uma avaliação mais rigorosa, com base num conhecimento aprofundado dos *standards* de qualidade, os quais defendem que os PSEI devem ser realizados num período de tempo razoável tendo em conta o projeto de vida de cada criança/jovem, devem ser específicos, contando com a sua participação e respetiva família e estarem sujeitos a revisões periódicas, (Del Valle et al., 2012) critérios, muitas vezes, não cumpridos pelas casas de AR avaliadas.

A avaliação dos técnicos da SS relativamente à dimensão SP correlacionou-se positivamente com a dos investigadores, parecendo, assim, existir acordo entre estas duas vozes relativamente à qualidade desta dimensão. O facto de alguns estudos revelarem satisfação das crianças relativamente aos técnicos da SS, descrevendo-os como disponíveis, preocupados e bons ouvintes (Delfabro et al. 2002; Johnson, Yoken & Voss, 1995; Wilson & Conroy, 1999), poderá demonstrar que este grupo de participantes reconhece as necessidades das crianças e jovens acolhidos, de acordo com aquilo que os *standards* de qualidade preconizam e, conseqüentemente, a sua avaliação é congruente com a dos investigadores. Contudo, não se verificaram correlações significativas entre crianças e técnicos da SS.

Finalmente, entre cuidadores e investigadores apenas se verificou concordância relativamente à dimensão GPA. Esta dimensão diz respeito à planificação e gestão de documentos na casa, nomeadamente do plano de atividades, registos e respetiva monitorização e notificação. De facto, Grietens (2014) afirma que recentemente houve

um evidente aumento de burocracia para os cuidadores. Estando a dimensão GPA mais diretamente relacionada com a organização da casa, estes dados poderão sugerir que os cuidadores são, na verdade, conhecedores destes aspetos e por isso a sua avaliação se aproxima das avaliações dos investigadores.

Neste estudo, ao nível da análise individual de cada grupo de vozes, verificou-se que as crianças/jovens do sexo feminino tendem a avaliar a qualidade do contexto de AR mais negativamente que o sexo masculino, resultado que já havia emergido na análise preliminar de Rodrigues, Del Valle e Barbosa-Ducharne (2014). Por outro lado, um estudo desenvolvido por Bravo e Del Valle (2001) concluiu que as raparigas atribuíram pontuações mais elevadas que os rapazes. De acordo com O'Neill (2008), este aspeto pode ser explicado pelo facto de rapazes e raparigas apresentarem diferentes necessidades relativamente à qualidade do AR e, de acordo com a autora, a pouca consciência de que as necessidades das raparigas são diferentes das dos rapazes.

Outra das conclusões deste estudo foi a de que as crianças que se encontram acolhidas há mais tempo, avaliam melhor a dimensão CE. Estes dados são consistentes com os resultados de Bravo e Del Valle (2001) que concluíram que à medida que a permanência no AR aumenta, melhor é a avaliação das crianças. Este aspeto pode ser facilmente explicado pela gradual adaptação ao contexto onde estão inseridos (Zem-Mascarenhas & Dupas, 2001), nomeadamente às consequências educativas da casa onde vivem. Não obstante, os resultados deste estudo são inconsistentes com a conclusão de Martín e Gonzalez (2007) que indicava que a avaliação das crianças tende a ser pior quanto maior for o tempo em acolhimento.

No que diz respeito à idade, os resultados obtidos neste estudo salientam que a quanto maior é a idade dos jovens pior é a sua avaliação da qualidade do contexto de AR, tal como concluíram Bravo e Del Valle (2001). À medida que os jovens crescem, mais críticos e mais conscientes relativamente ao seu contexto se tornam. Neste estudo, isto verificou-se relativamente às dimensões LIE, SP, EF e NI. No entanto, estes dados são contrastantes com outros estudos, que concluíram que crianças com mais idade apresentam níveis superiores de satisfação com a casa onde vivem comparativamente às crianças mais novas (Southwell & Fraser, 2010).

Ao nível da variável sexo, concluiu-se que os cuidadores do sexo masculino foram mais exigentes na sua avaliação acerca do AR, comparativamente aos cuidadores do sexo feminino, contrariamente aos dados do estudo piloto de Rodrigues, Del Valle e Barbosa-Ducharne (2014), que, numa amostra mais reduzida, não encontraram diferenças

significativas relativas ao sexo. Não obstante, a interpretação deste resultado deve ser feita com cautela devido à heterogeneização dos cuidadores neste estudo, sendo o sexo feminino predominante.

Constatou-se, ainda, que pontuações baixas atribuídas pelos cuidadores em várias dimensões do ARQUA-P estão associadas a níveis mais altos de escolaridade e um maior tempo de experiência total, o que revela que não só a escolaridade é um fator crucial no que respeita à avaliação da qualidade, como também a prática no próprio contexto. Assim, a pouca formação dos cuidadores em AR poderá justificar a pouca consciência relativamente aos critérios de qualidade reconhecidos e, consequentemente, a uma desvalorização relativa a aspetos importantes do AR. Além disso, Calheiros e colaboradores (2013) concluíram que os cuidadores participantes no seu estudo reconhecem que devem ter formação apropriada para mais adequadamente responder às necessidades das crianças/jovens acolhidos. Assim, mais formação pressupõe mais conhecimento, o que pode explicar os resultados obtidos. Estes dados não vão no mesmo sentido do estudo piloto de Rodrigues, Del Valle e Barbosa-Ducharne (2014), em que foram apenas encontradas correlações positivas entre a experiência total e a idade e as dimensões do ARQUA-P, ou seja, quanto mais experiência e idade os cuidadores têm, melhor avaliam as casas de AR. Note-se, mais uma vez, que a amostra deste estudo era mais reduzida comparativamente à do presente.

No que concerne aos diretores, verificou-se que quanto maior era a sua experiência, enquanto diretores de casas de AR, melhor era a sua avaliação da dimensão EF. Uma possível explicação para este resultado é a preocupação crescente relatada por diretores de casas de AR relativamente ao sucesso educacional das crianças/jovens que se encontram acolhidas (Gharabaghi, 2011a; 2011b). A escassa formação de crianças e jovens em acolhimento traduz-se, no futuro, em desemprego, salários baixos e dependência dos serviços sociais, tornando-se essencial a maximização de esforços que promovam apoios diários que ajudem estas crianças a atingir um potencial académico adequado (Martín, 2012; Tweedle, 2005). Se os diretores direccionam os seus esforços neste sentido, então isto poderá explicar a melhoria da avaliação desta dimensão à medida que o seu tempo de experiência aumenta. Numa perspetiva contrária, estes dados podem sugerir que os diretores que têm menor experiência (e, à partida, menos idade) têm uma visão mais atual da importância desta dimensão e, por isso, mais consciência de que têm que melhorar neste sentido, sendo as suas avaliações mais exigentes e, por conseguinte, mais negativas.

Por fim, ao nível dos técnicos da SS, este estudo concluiu que quanto maior o tempo na função de articulação com a casa de acolhimento melhor é a sua avaliação relativamente à QT. Perante estes resultados e, uma vez que não existe suporte teórico na literatura que permita a sua discussão, surgem duas alternativas possíveis. Por um lado, se os técnicos estão há mais tempo em articulação com uma casa de AR, mais tempo têm para conhecer o contexto e, por conseguinte, para implementar medidas adequadas para potencializar a qualidade. Por outro, se o tempo de articulação com a casa é maior, poder-se-á dizer que o seu envolvimento com a mesma será igualmente maior. Este aspeto poderá traduzir-se numa dificuldade em manter a imparcialidade nas suas avaliações.

4. Conclusão

Apesar do relevo que a comunidade científica tem vindo gradualmente a atribuir ao estudo da qualidade do AR, a literatura é, ainda, muito escassa neste contexto. Este estudo pretendeu, desta forma, colmatar uma falha existente na investigação dando “voz” a todos os intervenientes das casas de AR.

Os dados obtidos nesta investigação demonstram que existem diferenças significativas entre os diferentes grupos, sendo as crianças/jovens o grupo que avalia mais positivamente a qualidade do acolhimento residencial, seguidas dos cuidadores, diretores, técnicos de articulação com a tutela e, por fim, investigadores. Estes resultados traduzem a avaliação mais exigente dos investigadores comparativamente às avaliações das restantes vozes, como já foi referido anteriormente. As correlações encontradas entre as avaliações de cada voz e as dimensões do ARQUA-P revelam que as crianças apresentam avaliações de qualidade consonantes com as avaliações dos cuidadores e investigadores.

O facto de o presente estudo englobar as diferentes perspetivas de qualidade de cada um dos intervenientes, contribui para uma avaliação compreensiva do AR em Portugal, constituindo-se como um estudo inovador, neste sentido.

Não obstante, torna-se importante realçar as limitações que este estudo apresenta. Das 90 casas de AR que a investigação original se propõe a avaliar, neste estudo foram apenas avaliadas 14. Deste modo, o tamanho reduzido da amostra não nos permite a generalização dos resultados obtidos. Além disso, cada grupo de vozes não é homogéneo relativamente ao número de participantes, representando as crianças/jovens e cuidadores

a maior parte da amostra, e os diretores, técnicos da SS e investigadores uma pequena parte da mesma. Investigações futuras com uma amostra representativa poderão contribuir para uma visão ainda mais compreensiva e ecológica do contexto de AR.

Tal como Anglin afirma (2004, p.1) “Residential Care is not rocket science: it’s far more complex than that!”. Perante esta complexidade subjacente ao acolhimento residencial, torna-se essencial a reflexão e consciencialização dos profissionais envolvidos relativamente à promoção de qualidade deste contexto com base em intervenções adequadas que respondam efetivamente às necessidades dos jovens acolhidos. Este estudo pretendeu dar o seu contributo neste sentido.

Referências bibliográficas

- Almeida, L. S., & Freire, T. (2008). *Metodologia da Investigação em Psicologia e Educação* (5ª ed.). Braga: Psiquilíbrios Edições.
- Anglin, J. P. (2002). *Pain, normality and the struggle for congruence*. Binghamton, New York: Haworth Press.
- Anglin, J. P. (2004). Creating “well-functioning” residential care and defining its place in a system of care. *Child & Youth Care Forum*, 33(3), 175-192. doi: 10.1023/B:CCAR.0000029689.70611.0f
- Anglin, J. P. (2014). Child and youth care is not rocket science: it's far more complex than that! *Relational Child and Youth Care Practice*, 27(2), 58-62.
- Bravo, A., & Del Valle, J. F. (2001). Evaluación de la integración social en acogimiento residencial. *Psicothema*, 13(2), 197-204. Disponível em: <http://www.psicothema.es/pdf/436.pdf>
- Bravo, A., & Del Valle, J. F. (2009a). Crisis y revisión del acogimiento residencial. Su papel en la protección infantil. *Papeles del Psicólogo*, 30 (1), 42-52. Disponível em: <http://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/1655.pdf>
- Bravo, A., & Del Valle, J. F. (2009b). *Intervención Socioeducativa en Acogimiento Residencial*. Santander: Gobierno de Cantabria (Colección documentos técnicos).
- Bronfenbrenner, U. (2001). The bioecological theory of human development. In N. J. Smelser & P. B. Baltes (eds.), *International Encyclopedia of the Social and Behavioral Sciences* (vol. 10, pp. 6963-6970). New York: Elsevier.
- Brummelaar, M. D. C., Gerrits, L., Post, W. J., Harder, A.T., Kalverboer, M. E., Pultrum, T. A., & Knorth, E. J. (2014). Perceptions of participation: The views of male adolescents on the care process in a juvenile justice facility. *International Journal of Child and Family Welfare*, 15(1/2), 53-75.
- Calheiros, M. M., Lopes, D., & Patrício, J. N. (2011). Assessment of the needs of youth in residential care: Development and validation of an instrument. *Children and Youth Services Review*, 33, pp. 1930-1938. doi: 10.1016/j.childyouth.2011.05.020

- Calheiros, M. M., & Patrício, J. N. (2014). Assessment of needs in residential care: Perspectives of youth and professionals. *Journal of Child and Family Studies* 23(3). doi: 461-474. 10.1007/s10826-012-9702-1
- Calheiros, M. M., Patrício, J. N., & Graça, J. (2013). Staff and youth views on autonomy and emancipation from residential care: A participatory research study. *Evaluation and Program Planning*, 39, 57-66. doi: dx.doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2013.04.003
- Carvalho, T. & Manita, C. (2010). Perceções de crianças e adolescentes institucionalizados sobre o processo de institucionalização e a experiência na instituição. In C. Nogueira, I. Silva, L. Lima, A.T. Almeida, R. Cabecinhas, R. Gomes, C. Machado, A. Maia, A. Sampaio, & M. C. Taveira (Eds.). *Atas do VII Simpósio Nacional de Investigação em Psicologia* (pp. 3326-3335). Universidade do Minho. Braga. Disponível em: <http://www.actassnip2010.com/>
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2ª ed.). Hillsdale, NJ: Lawrence Earlbaum Associates.
- Convenção Sobre os Direitos da Criança. Resolução da Assembleia da República, nº 20/90. Diário da República, I Série nº211, de 12 de Setembro de 1990.
- Cook, R., Fleischman, E., & Grimes, V. (1991). *A National Evaluation of Title IV-E Foster Care Independent Living Programs for Youth in Foster Care: Phase 2, Final Report*. Vol. 1, Rockville, Md.: Westat.
- Del Valle, J. F. (1997). Evaluación de programas de acogimiento residencial. *Bienestar y Protección Infantil*, 3, 48-76.
- Del Valle, J. F. (2008). *Manual de intervención en acogimiento residencial*. Santander: Gobierno de Cantabria.
- Del Valle, J. F., Bravo, A., Hernández, M., & Santos, I. S. (2012). *Equar: Estándares de calidad en acogimiento residencial*. Madrid: Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.
- Del Valle, J. F., & Casas, F. (2002). Child residential care in the Spanish social protection system. *International Journal of Child and Family Welfare*, 5(3), 112-128.

- Del Valle, J. F., & Zurita, J. F. (2000). *El acogimiento residencial en la protección a la infancia*. Madrid: Pirámide.
- Delfabbro, P. H., Barber, J. G., & Bentham, Y. (2002). Children's satisfaction with out-of-home care in South Australia. *Journal of Adolescence*, 25, 523-533. 10.1006/jado.2002.0497.
- Faria, S., Salgueiro, A. G., Trigo, L. R., & Alberto, I. (2008). As narrativas de adolescentes institucionalizadas: Perceções em torno das vivências de institucionalização. *Atas eletrónicas do Congresso Internacional em Estudos da Criança*. Simpósio organizado pelo Instituto de Estudos da Criança. Universidade do Minho. Braga. Disponível em: <http://repositorio.ucp.pt/handle/10400.14/4700>
- Fulcher, L., Moran, A., Anglin, J. P. (2014). Sisters of pain and the child protection paradox: An ethnographic study of a young woman living in secure care. *International Journal of Child and Family Welfare*, 15(1/2), 38-52.
- Garfat, T. (2014). Talk to the goose. *Relational Child and Youth Care Practice*. 27(2), 37-41.
- Gilligan, R. (2000). The importance of listening to the child in foster care. In Kelly, G. and Gilligan, R. (Eds), *Issues in Foster Care: Policy, Practice and Research* (pp. 40-49). London: Jessica Kingsley Publishers.
- Gharabaghi, K. (2011a). A culture of education: Enhancing school performance of youth living in residential group care in Ontario. *Child Welfare*, 90(1), 75-91.
- Gharabaghi, K. (2011b). A CYC approach to management in residential care. *Relational Child and Youth Care Practice*, 24(1/2), 133-141.
- Grietens, H. (2014). Is the group under threat as a therapeutic milieu? An analysis of the views of group workers in residential youth care. *International Journal of Child and Family Welfare*, 15(1/2), 76-91.
- Instituto da Segurança Social, IP. (2015). *CASA 2014 - Relatório de Caracterização Anual da Situação do Acolhimento das Crianças e Jovens*. Lisboa: ISS, IP.
- Izzo, C. V., Aumand, B. N., Cash, B. M., McCabe, L. A., Holden, M. J., & Bhattacharjee, M. (2014). Exploration of the youth-adult relationship in residential care: Small

- glimpses from a large sample of youth. *International Journal of Child and Family Welfare*, 15(1/2), 10-23.
- Jensen, P. S., Rubio-Stipec, M., Canino, G., Bird, H. R., Dulcan, M. K., Schwab-Stone, M. E., & Lahey, B. B. (1999). Parent and child contributions to diagnosis of mental disorder: Are both informants always necessary? *Journal of the American Academy of Child and Adolescent Psychiatry*, 38(12), 1569–1579.
- Johnson, P. R., Yoken, C., & Voss, R. (1995). Family foster care placement: the child's perspective. *Child Welfare*, 74(5), 959–974.
- Kendrick, A. J. (ed.) (2008). *Residential child care: Prospects and challenges*. London/Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers.
- Knorth, E. J., Harder, A. T. & Anglin, J. P. (2014). 'The black box never sleeps...': Inside perspectives on youth placements in residential care. *International Journal of Child and Family Welfare*, 15(1/2), 2-9.
- Lei nº 142/15, de 8 de Setembro - Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo. Diário da República. Lisboa: Diário da República.
- Martín, E. (2012). Residential care as a resource of the childhood welfare system: Current strengths and future challenges. In A. Muela (Ed.), *Child abuse and neglect: A multidimensional approach* (pp.137-160). Rijeka: InTech. doi: 10.5772/46402
- Martín, E., & González, M. S. (2007). La calidad del acogimiento residencial desde la perspectiva de los menores. *Infancia y Aprendizaje*, 30(1), 25-38.
- Martins, C. (2011). *Manual de análises de dados quantitativos com recurso ao IBM SPSS: Saber decidir, fazer, interpretar e redigir*. Braga: Psiquilíbrios Edições.
- Mota, C., & Matos, P. (2008). Adolescência e institucionalização numa perspetiva de vinculação. *Psicologia & Sociedade*, 20(3), 367-377.
- O'Neill, T. (2008). Gender matters in residential child care. In A. J. Kendrick (ed.), *Residential child care: Prospects and challenges* (pp. 93-106). London/Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers.
- Rauktis, M. E., Fusco, R. A., Cahalane, H., Bennett, I. K., & Reinhart, S. M. (2011). "Try to make it seem like we're regular kids": Youth perceptions of restrictiveness in

out-of- home care. *Children and Youth Services Review*, 33, 1224-1233.
doi:10.1016/j.childyouth.2011.02.012.

Rodrigues, S., Barbosa-Ducharne, M., & Del Valle, J. F. (2013). La calidad del acogimiento residencial en Portugal y el ejemplo de la evolución española. *Papeles del Psicólogo*, 34(1), 11-22.

Rodrigues, S., Barbosa-Ducharne, M., & Del Valle, J. F. (2014). Quality of residential care system of children in Portugal: Preliminary results from a comprehensive assessment. In C. Pracana (ed.), *InPact International Psychological Applications Conference and Trends 2014 Proceedings* (pp. 36-40). Porto: InPact.

Rodrigues, S., Barbosa-Ducharne, M., & Del Valle, J. F. (2015). *Manual de formação: Sistema de avaliação compreensiva do acolhimento residencial português*. Manuscrito não publicado.

Rodrigues, S., Del Valle, J. F., & Barbosa-Ducharne, M. (2014). Differences and similarities in children's and caregivers' perspectives on the quality of residential care in Portugal. *International Journal of Child and Family Welfare*, 15(1/2), 24-37.

Sánchez, M. E. (2008). *Análisis de la competencia lingüística y de la adaptación personal, social, escolar y familiar en niños institucionalizados en centros de acogida*. Tese de Doutoramento. Departamento de Psicologia e Antropologia. Faculdade de Educação. Universidade da Extremadura. Espanha.

Silva, I. S., & Gaspar, M. F. (2014). The challenge of improving positive residential care practices: Evidence from staff experiences in Portugal. *International Journal of Child and Family Welfare*, 15(1/2), 92-109.

Simões, M. H. (2011). Crianças e jovens em perigo: Cuidado e responsabilidade no acolhimento institucional. In T. S. Pereira, & G. Oliveira (Coord.), *Cuidado e Responsabilidade* (pp. 202-221). S. Paulo: Editora Atlas.

Southwell, J., & Fraser, E. (2010). Young people's satisfaction with residential care: Identifying strengths and weaknesses in service delivery. *Child Welfare*, 89(2), 209-228.

- Tweedle, A. (2005). *Youth leaving care: How do they fare?* Recuperado de www.laidlawfdn.org/files/Youth_Leaving_Care_report.pdf
- Wilson, L. & Conroy, J. (1999). Satisfaction of children in out-of-home care. *Child Welfare*, 78(1), 53–69.
- Zem-Mascarenhas, S. H., & Dupas, G. (2001). Conhecendo a experiência de crianças institucionalizadas. *Revista da Escola de Enfermagem*, 35(4), 413-419.

Quadro 1.

Descrição das 20 dimensões que integram o instrumento ARQUA-P.

Dimensões ARQUA-P	Descrição
Recursos:	
Localização, Recursos e Equipamento (LIE)	Proximidade de recursos comunitários necessários para satisfazer as necessidades das crianças e jovens e avaliação da qualidade dos equipamentos (acolhedores e semelhantes a uma residência familiar).
Recursos Humanos (RH)	Esta dimensão avalia a qualificação, experiência e estabilidade do pessoal; o desenvolvimento profissional contínuo; supervisão e constituição da equipa técnica.
Processos básicos:	
Encaminhamento, Receção/Admissão (ERA)	É avaliado o protocolo de receção e integração da criança, com o envolvimento dos profissionais, menores e respetivas famílias.
Avaliação das Necessidades (AN)	Avalia se é desenvolvido um processo completo e rigoroso em tempo razoável, adequado às características e idade de cada criança, e que engloba todos os contextos de vida da criança/jovem e incluindo a avaliação da família
Plano Sócio Educativo Individualizado (PSEI)	Avalia se o PSEI tem por base um quadro teórico conhecido por todos os cuidadores; se é elaborado num período de tempo razoável, juntamente com um Projeto de Vida específico para cada criança/jovem e, se é periodicamente revisto pelo gestor de caso e equipa e estimulada a participação da família na sua elaboração.
Saída e Transição para a Vida Adulta (STVA)	Pretende avaliar se o processo de finalização do acolhimento é preparado e planificado, sendo o foco posto nas competências de promoção da autonomia com o objetivo de preparar os jovens para a vida adulta.
Apoio à Família para a Reunificação (AFR)	Avalia o trabalho desenvolvido com as famílias dos jovens acolhidos, favorecendo a sua participação no sentido de melhorar a convivência familiar.

Necessidades e bem-estar:	
Segurança e Proteção (SP)	Tem como objetivo avaliar o ambiente seguro e protetor, promotor de convivência tranquila, vinculações/ligações afetivas e de suporte com os adultos e pares.
Respeito pelos Direitos (RD)	Avalia o respeito por todos os direitos das crianças e famílias, nomeadamente a privacidade, a proteção da intimidade e confidencialidade, o trato afetivo e o respeito pela identidade
Necessidades Básicas Materiais (NBM)	Pretende avaliar a satisfação de todas as necessidades básicas e materiais – alimentação, dinheiro de bolso, escolha da própria roupa, entre outros – tendo por base critérios de normalização.
Estudos e Formação (EF)	Avalia a integração escolar e formativa adequada à idade e interesses, apoio ao rendimento escolar e superação de dificuldades específicas.
Saúde e Estilos de Vida (SEV)	Avalia a assistência adequada à saúde e educação para estilos de vida saudáveis.
Normalização e Integração (NI)	São avaliadas as experiências quotidianas e rotinas, as quais devem ser semelhantes a um ambiente familiar, incluindo a integração nos recursos da comunidade, visitas, atividades, materiais de entretenimento, flexibilidade de horários.
Desenvolvimento e Autonomia (DA)	Avalia a potencialização de competências para a autonomia através das rotinas, ritmos e atividades.
Participação (P)	É avaliado o direito das crianças participarem e expressarem as suas perspetivas relativamente às decisões que lhes concernem.
Uso de Consequências Educativas (CE)	Avalia se as práticas educativas são adequadas e consistentes, com base no reforço positivo dos comportamentos adequados e em consequências construtivas em caso de condutas menos adequadas.
Gestão e Organização:	
Gestão do Plano de Atividades (GPA)	A avaliação centra-se nos procedimentos de planificação e gestão, plano de atividades, registos e respetiva monitorização e notificação.
Liderança e Clima Social (LCS)	Avalia o estilo de liderança do diretor/a técnico/a bem como a sua capacidade para promover um ambiente agradável entre todos.

Organização Laboral (OL)	Avalia a adequação dos horários e turnos dos cuidadores mediante as necessidades das crianças/jovens.
Coordenação entre Profissionais (CP)	Destina-se a avaliar a colaboração da casa com outras entidades (SS, escolas, profissionais de saúde e outros serviços), de modo a assegurar todas as necessidades das crianças acolhidas. ¹

¹ Para uma leitura mais detalhada acerca das dimensões que constituem o ARQUA-P cf. Rodrigues, Barbosa-Ducharme & Del Valle (2015).

Tabela 1.

Valores dos Alfas de Cronbach para cada um dos instrumentos.

Entrevistas/ Dimensões ARQUA-P	L	RH	ERA	AN	PSEI	STVA	AFR	SP	RD	NBM	EF	SEV	NI	DA	P	CE	GPA	LCS	OL	CP	QT
Entrevista para Crianças/Jovens	.73	-	.56*	-	-	-	.59*	.85	.65	.75	.64	.57*	.76	.39*	.66	.66	-	-	-	-	.90
Entrevista para Técnicos e Cuidadores	.78	.66	.75	.83	.81	.66	.76	.81	.78	.71	.77	.80	.82	.82	.72	.66	.73	.85	.55*	.65	.95
Entrevista para Técnicos da SS	.95	.13*	-.67*	.96	.89	.82	.69	.76	.85	.31*	.48*	.55*	.91	.61	.84	.87	.87	.55*	.77	.78	.91
Semáforo	.71	.66	.85	.88	.82	.18*	.79	.88	.62	.44*	.85	.64*	.83	.53*	.78	.69	.85	.40*	.31*	.59*	.89
Entrevista ao Diretor	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	.82

* $\alpha < .60$

Tabela 2.

Medidas descritivas (média, desvio-padrão, mínimos e máximos) da avaliação de qualidade do acolhimento residencial das crianças/jovens, cuidadores, técnicos de articulação, diretores e investigadores, por cada dimensão do ARQUA-P.

Dimensões ARQUA-P	Crianças/Jovens n = 211			Cuidadores n = 146			Diretores n = 6			Técnicos de articulação da SS n = 12			Investigadores n = 14		
	M	DP	Min-Max.	M	DP	Min-Max.	M	DP	Min-Max.	M	DP	Min-Max.	M	DP	Min-Max.
LIE	3,87	0,73	1.86-5.00	3,75	0,62	1.83-4.83	2,86	0,83	1.50-4.00	3,25	0,94	1.50-4,27	3,34	0,68	2.29-4.43
RH			-	3,76	0,59	2.00-5.00	3,67	0,28	3,33-4.00	3,40	0,35	2.60-3.75	3,32	0,62	2.50-4.75
ERA	4,15	0,85	1.50-5.00	3,77	0,60	2.00-5.00	4,00	0,63	3.00-5.00	3,79	0,58	3.00-5.00	3,89	0,98	2.00-5.00
AN			-	3,89	0,67	2.33-5.00	3,83	0,68	3.00-5.00	3,50	1,07	1.00-5.00	3,39	1,08	1.00-5.00
PSEI			-	3,45	0,95	1.00-5.00	3,84	1,03	2.33-5.00	3,06	1,23	1.00-5.00	2,84	1,09	1.25-4.75
STVA			-	4,11	0,67	1.67-5.00	3,92	0,74	3.00-5.00	3,14	1,11	2.00-5.00	3,89	0,71	3.00-5.00
AFR	3,83	1,12	1.00-5.00	3,75	0,77	1.60-5.00	3,68	1,12	2.00-4.80	3,93	0,55	3.00-5.00	2,91	0,69	1.69-4.00
SP	3,86	0,76	1.42-5.00	4,00	0,60	2.29-5.00	3,05	0,69	2.25-4.00	3,66	0,60	2.80-4.75	3,41	0,83	2.00-5.00
RD	4,13	0,64	2.00-5.00	4,28	0,52	3.00-5.00	3,88	0,77	3.00-5.00	3,74	0,76	2.40-5.00	3,62	0,58	2.50-4.83
NBM	3,67	0,87	1.57-5.00	3,95	0,70	2.14-5.00	3,86	0,51	3.33-4.50	3,62	0,73	2.50-4.67	3,45	0,72	2.20-4.60
EF	4,49	0,66	1.67-5.00	4,04	0,64	2.20-5.00	4,00	0,63	3.00-5.00	3,80	0,57	2.80-4.80	3,69	0,86	1.80-4.80
SEV	3,51	1,20	1.00-5.00	3,84	0,76	1.00-5.00	3,76	0,37	3.33-4.25	3,42	1,02	1.00-4.20	3,61	0,55	2.80-4.80
NI	3,65	0,79	1.70-5.00	3,84	0,65	2.00-5.00	3,71	0,87	2.33-4.75	3,55	1,07	1.00-5.00	3,48	0,78	2.33-4.89
DA	3,55	0,80	1.50-5.00	3,84	0,65	1.83-5,00	3,50	0,55	3.00-4.00	3,43	0,85	1.50-4.60	3,38	0,58	2.80-5.00
P	3,52	0,94	1.00-5.00	3,47	0,83	1.00-5.00	3,36	0,43	3.00-4.00	2,69	1,01	1.50-4.00	2,82	1,00	1.00-4.75

CE	4,07	0,79	1.60-5.00	3,67	0,92	1.00-5.00	3,86	0,44	3.50-4.50	2,92	0,89	2.00-4.40	2,91	0,69	2.25-5.00
GPA			-	3,95	0,72	2.20-5.00	3,45	0,77	2.00-4.33	3,24	0,90	2.00-4.33	3,38	1,08	1.67-5.00
LCS			-	3,68	0,82	1.00-5.00	3,50	0,84	2.00-4.00	3,83	0,69	2.67-5.00	3,17	0,64	2.33-4.67
OL			-	3,82	0,72	2,25-5.00	4,12	0,52	3.50-5.00	3,28	0,79	2.00-4.67	3,61	0,56	2.50-4.50
CP			-	3,76	0,67	1.67-5.00	3,77	0,65	3.00-4,33	4,06	0,63	3.00-5.00	4,13	0,46	3.25-5.00
QT	3,86	0,59	2.17-4.95	3,83	0,50	2.57-4.77	3,68	0,32	3.41-4.15	3,51	0,56	2.58-4,49	3,41	0,44	2.95-4.70

Tabela 3.

Relação entre todos os grupos de participantes acerca da Qualidade Total (QT).

Dimensão ARQUA-P		QT Crianças/Jovens	QT Cuidadores	QT Diretores	QT Técnicos da SS
QT Crianças/Jovens					
QT Cuidadores	r_s	,191			
	p	,513			
	n	14			
QT Diretores	r_s	,771	,371		
	p	,072	,468		
	n	6	6		
QT Técnicos da SS	r_s	,371	,238	-,300	
	p	,236	,457	,624	
	n	12	12	5	
QT Investigadores	r_s	,516	-,077	,486	-,063
	p	,059	,794	,329	,846
	n	14	14	6	12

Tabela 4.

Relação entre o tempo de acolhimento e da idade das crianças e jovens e as dimensões do ARQUA-P.

Dimensões ARQUA-P	Tempo de acolhimento		Idade	
	r_s	p	r_s	p
LIE	.123	.075	-.202**	.003
SP	.108	.118	-.190**	.006
EF	.018	.798	-.201**	.004
NI	.012	.864	-.268**	.001
CE	.136*	.049	-.095	.168
QT	.120	.083	-.117	.091

* $p < .05$ (2-tailed); ** $p < .01$ (2-tailed).

Tabela 5.

Relação entre a escolaridade e a experiência total dos cuidadores e as dimensões do ARQUA-P.

Dimensões ARQUA-P	Escolaridade		Experiência Total	
	R_{pb}	p	r_s	p
LIE	-.209*	.011	.046	.581
PSEI	-.173*	.044	.062	.478
AFR	-.041	.625	-.188*	.024
NBM	-.102	.219	-.182*	.028
CE	-.035	.672	-.183*	.027
EF	-.203*	.014	-.089	.288
P	-.186*	.025	-.092	.270
QT	-.114	.169	-.009	.914

* $p < .05$ (2-tailed).

Tabela 6.

Relação entre o tempo na função de articulação e as dimensões do ARQUA-P.

Dimensões ARQUA-P	Tempo na função de articulação	
	r_s	p
PSEI	.661*	.027
AFR	.636*	.026
NI	.611*	.035
QT	.650*	.022

* $p < .05$ (2-tailed).